江戸川区立図書館指定管理者
管理運営の基準

（葛西図書館他３館）

平成２１年５月

江　戸　川　区

目次

		ページ
第１	はじめに	2
第２	施設の運営に関する業務基準	2
第３	図書館の運営に関する業務基準	4
第４	施設の維持管理に関する業務基準	8
第５	経営管理に関する業務基準	10
第６	施設の管理移行についての業務基準	12
第７	その他	12

第１　はじめに

１　本書の位置付け

本書は、江戸川区立葛西図書館、西葛西図書館、東葛西図書館、清新町コミュニティ図書館（以下「本施設」という。）の管理運営に関し、江戸川区（以下「区」という。）が指定管理者に要求する管理運営の基準を示すものである。

指定管理者は、本書に示されている業務の基準を満たす限りにおいて、事業計画の作成を行うことができるものとするが、その際には「募集要項」等において示された諸条件を必ず遵守し、その他の内容についても十分留意して事業計画書を作成するものとする。

第２　施設の運営に関する業務基準

１　施設の利用に関する業務

(1) 基本要件

開館時間及び休館日

施設の開館時間は、午前９時～午後８時までとする。（清新町コミュニティ図書館は午後９時 30 分まで）ただし、指定管理者が区の承認を得て延長することができる。

休館日は、図書館条例施行規則別表第二に掲げるとおりとする。ただし、指定管理者は、区の承認を得てこれを変更し、休館日に開館又は臨時に休館日を定めることができる。尚、年末年始については 12 月 30 日～1 月 1 日までとし、それ以外については各館の状況をみて積極的な提案をすること。

(2) 西葛西図書館付帯施設の貸し出し業務

西葛西図書館には付帯施設（西葛西ギャラリー）があり、会議室等として利用することができる。

①利用の受付及び利用申請書等の交付

指定管理者は、利用の許可を受けようとする者の申請を、条例及び規則で規定しているとおり受け付け、利用料金を収受のうえ、利用承認書等を交付すること。

②利用者登録

公共施設予約システムにより、利用受付や個人及び団体登録の受付を行うこと。

③付帯設備の貸出及びセッティング

指定管理者は、利用者の申請により付帯設備を貸し出すこと。付帯設備は、利用開始時間までに倉庫より搬出し、すぐにセッティングできる状態にしておくこと。利用時間終了後には倉庫に片付けること。

④利用者との事前協議

指定管理者は利用者と付帯設備の準備等について事前に協議し、円滑な施設利用に努めるものとする。

2　利用料金の収受に関する業務

西葛西図書館のギャラリーの利用料金は、条例及び規則で規定する額の範囲内で、指定管理者が設定する。指定管理者は、利用者が支払う利用料金を自らの収入とすることができるものとする。

指定管理者は、ギャラリーを利用しようとする者の利用申請に基づき、収受した全ての利用料金について記録を作成することとする。

3　広報に関する業務

指定管理者は、施設のＰＲ及び情報提供のために、区長の了承を得て、以下の例を参考に積極的に必要な媒体の作成、配布を行うこと。

①企画行事などの区広報への掲載

②施設案内リーフレットの作成・配布

③各事業のチラシ、館内催物情報紙等の作成・配布

④事業報告書又は事業概要等、本施設の業務等を紹介する資料の作成・配布

4　その他館の管理運営に必要な業務

(1) 入館及び退館への対応

指定管理者は、来館者の利便性及び安全性に十分配慮すること。また、館内催事及び周辺のインフォメーションや迷子の対応等利用者のサービス向上に努めること。

(2) 急病等への対応

指定管理者は、本施設の利用者、来館者等の急な病気、ケガ等に対応できるよう、近隣の医療機関等と連携し、緊急時には的確な対応を行うこと。

(3) 緊急時の対応

指定管理者は、災害時緊急時の利用者の避難、誘導、安全確保及び関係機関への通報等についての計画を作成し、緊急時には的確な対応を行うこと。また、災害時等に区が避難場所等として本施設を使用する必要があると認めるときは、区の指示に基づき、避難者を受け入れること。

尚、火災防止、人命救助等の緊急措置が必要な場合は、管理運営業務の

範囲外であっても指定管理者の判断により臨機に対応し、中央図書館に報告し、報告書を提出すること。

(4) その他の業務

各種問い合わせや施設見学者への応接、苦情や要望への対応など、必要な対応を行うこと。また、区からの施設利用状況等に関する調査に対応すること。

第３　図書館の運営に関する業務基準

(1) 図書館管理業務

公の施設であることを常に念頭において公平な運営を行うこと。特定の団体等に有利あるいは不利になる運営をしないこと。

①図書館長を配置し、図書館管理業務を統括すること。
②中央図書館および他の区立図書館との連絡調整を行うこと。
③地域団体やボランティア等との連携を図ること。
④他の図書館利用者への迷惑行為があった場合の適切な指導（入館制限等の措置を含む。）を行うこと。
⑤業務計画やカウンターの混雑状況に応じた業務従事者を配置すること。
⑥職員の専門性向上のため研修体制を整備すること。
⑦資料収集計画、事業実施計画を策定すること。

(2) 窓口サービス業務

江戸川区図書館資料貸出事務要領・江戸川区立図書館障害者サービス要領等、各規定に基づき行うこと。利用者のニーズに的確に対応すること。

①開館・閉館作業

開館前にサービスを提供できる体制を整えるとともに、閉館後は、速やかに図書館システムの停止等の作業を行うこと。

（ア）開館前に各業務用パソコンの立ち上げ、自動貸出機、利用者用検索端末の電源をいれる。
（イ）記載台やカウンターの整頓
（ウ）開館時間までにブックポストに返還された資料の処理
（エ）新聞処理及び雑誌の受入・整理・装備・配架・保存
（オ）郵便物及び交換便の受入・整理・引継ぎ
（カ）配架・書架整理
（キ）館内・館外の点検、整理整頓
（ク）雨天時の対応、利用者対応準備
（ケ）閉館放送、利用者退館誘導・確認
（コ）忘れ物点検

（サ）閉館時の機器類の電源遮断を含む館内の点検及び業務用・利用者用検索端末等の終了

②利用者登録等

利用者情報の登録・更新・再発行・登録事項の変更、削除等の処理を行うこと。

（ア）利用申込書の記載事項の確認、入力処理

（イ）貸出券の作成と利用方法の説明

（ウ）利用者登録事項の変更処理

（エ）貸出券の盗難や利用要件を満たさなくなったことなどに伴う利用登録の削除処理・再発行処理

③資料の貸出・返却

（ア）資料の貸出処理、返却処理を確実に行うこと。
返却処理に伴って発生する予約割当資料や他館資料を適切に処理すること。

（イ）予約資料及び取置き資料の貸出

（ウ）返却資料の状態の確認、返却処理及び要修理資料の処理

（エ）予約資料の引き抜き

（オ）他館資料の返却処理

（カ）貸出資料の汚破損、紛失及び弁償の処理・対応

（キ）利用者の返却遅滞資料確認及び貸出中資料点数の告知

（ク）リクエストの受付

（ケ）ＢＤＳ作動時の対応（東葛西図書館）
盗難防止装置作動時には未処理資料がないか等の確認をすること。

（コ）貸出券の不携帯に関する処理

④ブックポストの管理

適宜、返却資料の処理を行うこと。また、年末年始の休館の間ブックポストの利用に不都合が生じないよう配慮すること。

⑤資料の回送

他館から返送された資料及び他館へ回送する資料の処理を適切に行うこと。なお、資料を回送するための交換便は、現在１日２回行っている。

⑥予約サービス

利用者から依頼があった場合は、資料の予約及び予約の取り消しを行うこと。なお、予約された資料の準備ができたら電話等により予約者へ連絡すること。

⑦リクエスト及び他自治体図書館との相互貸借

区立図書館で所蔵していない資料のリクエストを受け付けた場合は、購入・他自治体図書館からの借用等によりすみやかに対処すること。また、国立及び他自治体の図書館との相互協力を行うこと。

（ア）相互貸借資料の受取返却
相互貸借資料を利用者に貸し出すための装備等の処理を行う。
（イ）リクエストの受付、内容確認、入力、所蔵調査
（ウ）リクエストカードの管理
（エ）リクエスト資料の連絡に関する業務
（オ）取置き期限経過後の資料の管理

⑧団体貸出等に関する業務
（ア）団体の登録、更新の周知・処理
（イ）団体貸出用図書の選定に対する相談
（ウ）貸出・返却処理
（エ）配送計画の作成

⑨レファレンス
江戸川区立図書館運営方針により、利用者の求めに応じてレファレンスを行うこと。なお、館内資料での対応が困難な場合は、中央図書館に引き継ぐこと。

⑩督促
資料の延滞者に対して、窓口及び電話で督促を行うこと。特に、返却待ちの利用者がいる資料については、代替資料の提供も含め適切に対応すること。

⑪複写サービス
利用者からの申請により、著作権法の範囲内で図書館資料のコピーサービスを有料で行うこと。尚、指定管理者は利用者が支払う利用料金を自らの収入とすることができるものとする。
※ただし、複写サービス用のコピー機は、指定管理者が用意すること。尚、長期継続契約でコピー機のリース契約に残期間のある図書館については、区と協議すること。

(3) 企画事業実施業務

地域文化の拠点であり、地域コミュニティを醸成する核となる魅力ある図書館にするため、以下のような企画事業及び自主事業を積極的に実施すること。

【企画事業】

①おはなし会・映画会・子供会・ブックスタート等の行事を企画・実施する。
②夏休み等の学校休業期間中に対応した事業を実施する。
③読書の幅を広げ、貸出促進にも繋がるテーマを決めた資料の展示を随時実施する。
④いままでの図書館にとらわれない新たな事業を実施する。
⑤館内装飾（児童室）の製作及び実施。

【自主事業】（西葛西、東葛西、清新町コミュニティ）

併設するギャラリーやコミュニティ会館を利用し、展示や講座講習、講演会等の事業（有料事業を含む）を実施すること。民間のノウハウを活かし、新たな事業を積極的に展開すること。

(4) 資料管理業務

①書架整理・破損資料の補修

受入資料や返却資料等を所定の書架に配架するとともに、適宜、書架の整理整頓を行うこと。

破損した資料を発見した場合、軽微な場合は適切な補修を行うこと。なお、利用に供せない程度の汚損、破損を発見した場合は、廃棄など適切な処理を施すこと。

②蔵書点検（年１回全資料点検）

中央図書館からの指示により蔵書点検を行い、併せて書架整理、不明資料の探索等を行うこと。なお、特別図書整理期間は年間７日以内とし、休館とする。その際利用者に対し、特別図書整理期間の事前告知を徹底すること。

③破損・紛失資料の弁償処理

資料の汚損、破損、紛失は弁償の対象となるので、利用者に確認の上、処理すること。

④寄贈資料の処理

図書の寄贈の申し出を受けた場合は、中央図書館に報告し、その指示に従うこと。

⑤定期刊行物の受入・登録・装備・配架・保存

資料を選定し、購入・受入を行うとともに、雑誌の照合・装備・登録を行うこと。

(5) 蔵書構築業務

①資料の選定

江戸川区立図書館資料収集方針・選定基準に基づいて資料を選定し、購入・受入・登録・装備・配架を行うこと。

選定した資料は月毎に中央図書館へ報告すること。

②資料の除籍

除籍基準等に基づき除籍・廃棄・リサイクル・保存資料の中央図書館への送付等を行うこと。尚、リサイクルについては資料リサイクル基準に基づいて行うこと。

③資料の購入及び除籍については、中央図書館の承認を得て実施すること。尚、図書館資料の購入に要する経費については区が指定管理者と別途契約し、必要額を概算払いにより支出する。

(6) 図書館システム管理業務

①図書館システムの関係機器の管理

江戸川区図書館情報システム運用規程に基づき図書館システムの関係機器の維持・管理を行うこと。なお、システムの異常を確認したときは、速やかに中央図書館に連絡し、指示を受けること。

②図書館ホームページとの連携を図ること。

(7) その他の業務

①区立図書館の統計・調査に必要な資料を提出すること。

②区立図書館の各種担当者会議に出席すること。

また、関係機関及び関連団体で行われる会議その他については、指定管理者の負担で出席すること。尚、東京都立中央図書館等の外部機関が行う研修については、指定管理者が必要と考えられるものについて、中央図書館長の承認を受け、指定管理者の負担で受講すること。

③業務開始前に図書館システムの習熟性を深めるための研修を指定管理者の責任において実施し、事業開始後も必要に応じて実施すること。研修の計画及び実施計画については、例月の報告書に記載し、中央図書館長へ報告すること。

④施設見学・視察等への対応

施設見学・視察等の受入方法については中央図書館と協議すること。日程の調整等は指定管理者が行う。決定後及び実施後は速やかに中央図書館へ報告すること。

⑤職場体験（チャレンジ・ザ・ドリーム）の受入を行うこと。

⑥閲覧席の管理を行い、館内を読書に適した環境に保つこと。障害のある方の利用に際しては適切な介助に配慮すること。

第４　施設の維持管理に関する業務基準

１　備品管理業務

(1) 備品の管理

指定管理者は、施設の運営に支障がないように備品の管理を適切に行うこと。不具合の生じた備品については、修繕をおこなうこと。尚、備品の修繕(軽微なものを除く。)に要する経費は、区が指定管理者と別に契約し、指定管理料とは別に区が概算払いによって支出する。

(2) 備品台帳

指定管理者は備品台帳を作成のうえ、備品の管理を確実に実施し、年

に１回の確認を行うこと。

備品台帳に記載する事項は、品名、規格、金額、購入年月日、設置場所等を必ず含むこと。

なお、備品とは比較的長期間にわたって、その性質、形状等を変えることなく使用に耐えるもので、購入価格が単価３万円以上の物品をいう。

(3) 備品の帰属

区が調達した備品以外に、指定管理者が施設管理上必要とする備品については、指定管理者の負担で調達し、指定管理者に帰属するものとする。指定管理者に帰属する備品については、区の備品と区別し、別の台帳により管理すること。

2　小規模修繕業務

本施設の管理上必要となる施設の小規模修繕については、指定管理者が行うものとする。尚、小修繕に関する経費は区が指定管理者と別に契約して、概算払いにより支出する。ただし、大規模改修工事は、区が実施するものとする。

なお、天災や老朽化等の指定管理者及び施設利用者の責めに負わない修繕の経費は、区が負担する。区、指定管理者いずれの責めに帰すべき事由か明確でないものについては、協議の上、それぞれの負担額を決定する。

3　保守管理業務

指定管理者は、施設及び設備の機能を適正維持するため、保守管理業務を行うこと。本施設の運営上必要となる設備等維持･保守管理については指定管理者が別途保守管理契約を締結すること。

（東葛西図書館、清新町コミュニティ図書館については、併設のコミュニティ会館で一括して保守管理業務を行っているため提案の必要はない。）

(1)建物の保守管理

指定管理者は、本施設を適切に管理運営するために、建物の日常的な点検を計画的に行うこと。また、指定管理者は施設を安全に利用できるよう予防保全に努めるとともに、不具合を生じた場合は中央図書館に報告すること。

(2)その他設備の保守管理

指定管理者は、施設内の設備が正常に機能をするように保守点検を定期的に行うこと。

4　清掃業務

指定管理者は、施設における良好な環境衛生、快適な施設環境を維持するため、清掃業務を行うこと。清掃は可能な限り利用者の妨げにならないよ

うに作業すること。
　また、消耗品は、常に補充された状態にすること。尚、清掃場所や回数等は、指定管理者が提案すること。
　一般廃棄物処理、産業廃棄物処理、粗大ゴミ処理については指定管理者が行うこと。（清新町コミュニティ図書館については併設のコミュニティ会館で一括して業務を行うため提案の必要はない。）

5　保安警備業務

　指定管理者は、本施設の防犯、防火及び防災に万全を期し、利用者が安心して利用できる環境の確保のために保安業務を行い、人的配置を含めて警備体制を整える計画を立てること。防火管理者を選任し、法令に基づく防火体制等を整えること。
　指定管理者は、利用者が安心して利用できる施設環境の確保のために施設の内外の巡回を随時行うこと。

6　駐輪場及び駐車場の管理

　駐輪場の自転車等を適宜整理すること。放置自転車等については、警察に盗難届の有無を確認し、無届の場合には通常の利用者のものと別に管理し、一定期間経過後には廃棄するなど適切な対応を行うこと。
　駐車場については、不適当な利用がないよう常に注意をすること。また、駐車場内の美化に努めること。

第５　経営管理に関する業務基準

１　事業計画書の作成業務

　指定管理者は、毎年度当初に各館ごとに事業計画書を作成し区に提出すること。
　また、毎年９月１５日までに次年度事業計画書（案）を作成し、区に提出すること。作成にあたっては、区と調整すること。

２　事業報告書等の作成業務

　指定管理者は、各館ごとに月次及び年次事業報告書を作成すること。
　月次事業報告書は、翌月１０日までに区へ提出すること。
　年次事業報告書は、前年度分を毎年４月末日までに区へ提出すること。
　月次事業報告書に記載する内容は以下のとおりとし、書式は区と指定管理者で協議のうえ定める。

月次事業報告書

①利用実績（実施事業数、貸出資料数、利用者数、利用率、利用料金収入等）

②管理業務の実施状況

③決算状況（費用明細等）

④自己評価　　ほか

業務従事者名簿の提出

施設の保安管理のため、従事者名簿を提出すること。また、異動等があった場合には、事前に中央図書館長に提出すること。

3　事業評価業務

指定管理者は、以下の方法により利用者等の意見や要望を把握し、運営に反映させるように努めるとともに、結果について区に報告すること。

事業報告書（月次、年次）及び事業評価の結果等を考慮した上で、指定管理者の業務が基準を満たしていないと区が判断した場合は、是正勧告を行い、改善が見られない場合、指定を取り消すことがある。

(1) 利用者アンケート

施設利用者を対象に、サービスに関するアンケート等を各館ごとに年に１回以上実施すること。なお、指定管理者は、アンケート用紙の作成、配付、回収及び分析を行うこと。

(2) 施設の管理運営に対する自己評価等

施設の管理運営に関して、各館ごとに適宜自己評価を行い、その結果を事業報告書（月次、年次）にまとめ区へ提出すること。また、その評価に基づき施設の運営の改善を図るために必要な措置を講ずること。

(3) 施設の管理運営に対する区の監査

区の監査担当者は、施設の管理運営状況を確認するため、必要に応じていつでも施設に立ち入り、書類等を閲覧することができる。区による施設の管理運営に対する監査がある場合は、必要な対応を行うこと。

4　区及び関係機関との連絡調整業務

指定管理者は、区との定期的な打ち合わせに参加し、情報交換を密にするとともに、関係官庁、団体等との調整を誠実に行うこと。

5　指定期間終了時の引継業務

指定管理者は、指定期間終了時に次期指定管理者が円滑かつ支障なく本施設の業務を遂行できるように引継を行うこと。

第６　施設の管理移行についての業務基準

１　施設の管理移行

指定管理者は、指定期間の始期（平成 22 年 4 月 1 日）から円滑に、支障なく指定管理業務が実施できるように、区との引き継ぎを行うものとする。事業者は、指定管理者の指定が議決された後すみやかに現場研修及び図書館からの事務引き継ぎを行うこととする。なお、引き継ぎに係る費用は全て指定管理者の負担とする。

２　図書館資料の選定・受入

江戸川区立図書館資料収集方針・選定基準に基づき、資料を選定し、装備、システムの登録を含めた受入作業を行うこと。新規購入資料の予算額（区が決定し、指定管理料とは別に支払うため、提案の必要なし。）は協定締結時に通知する。

尚、年鑑・刊行物等、図書館ごとに収集、保存している資料については引き続き購入することとする。

第７　その他

１　管理体制の整備等

(1) 管理運営体制

指定管理者は、第２から第６に記載した業務基準に則り本事業を円滑かつ適切に遂行することが可能な維持管理・運営体制を構築すること。

(2) 連絡体制

指定管理者は、区との連絡用としてインターネット接続環境を整え、パソコン等の情報機器を設置すること。

(3) 服務

指定管理者は、従事する全ての職員に対して公益使命を自覚させ、業務遂行に適した服装で、名札の着用、来館者に満足を与える接遇を徹底すること。

２　文書の管理

指定管理者は、指定期間中の文書の管理について、区の指示に基づき、年度毎、分野毎に分類し適切に管理すること。

(1) 利用申請書の保管

利用申請書等は、区の指示に基づき適切に保管し、指定期間終了後に区に納めること。

(2) 記録の保管

本事業の実施に伴って作成・整備した図面・記録類について、汚損、紛失等のないよう適切な方法で保管し、次期指定管理者に引継ぐこと。

保管期間は、基本的に以下のとおりとする。

①協力業者一覧表、メーカーリスト、各取扱説明書、保証書	永年
②設備機器台帳、計器台帳、工具台帳	永年
③官庁届出控、報告控	永年
④年間、月例定期点検、測定記録	５年
⑤業務連絡簿、年間・月間作業計画表、管理日報・月報	５年
⑥日誌（機械運転日誌、作業日誌等）	５年
⑦事故、障害記録	５年
⑧補修記録	５年

３　保険への加入

指定管理者は、募集要項等に定める自らのリスクに対応して、適切な範囲で保険に加入することとする。

なお、建築物に対する火災保険については、区が加入する。

４　個人情報の保護

指定管理者は、個人情報保護法及び江戸川区個人情報保護条例並びに江戸川区情報セキュリティポリシーをはじめとする関係法規等を遵守し、個人情報の漏洩がないようにすること。

また、業務上知り得た秘密を他に漏らし、または自己の利益のために利用してはならない。指定管理期間の終了（指定の取消しを含む）後、並びに従事者が職務を退いた後においても同様とする。

５　環境への配慮

指定管理者は、「江戸川区第三次環境行動計画」に基づき、省エネルギーやリサイクルの推進など環境に配慮した取組に努めること。なお、区が実施する取組には積極的に協力すること。

６　その他の留意事項

(1) 指定管理者の責めに帰すべき事由により、江戸川区または第三者に損害を与えた場合には、指定管理者においてその損害を賠償すること。

(2) 施設において事故が発生した場合に備えて、指定管理者はあらかじめ事故対応マニュアル（危機管理マニュアル）を定めるとともに、事故発生時は直ちに中央図書館へ報告すること。

(3) 本書に記載がない事が発生したときは、区担当部署と協議して決定すること。